

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peneliti telah menarik kesimpulan dari hasil triangulasi pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumen, mengenai proses pengambilan keputusan konsumen dalam membeli produk sepatu Olahraga *New Balance*. Sumber informasi menjadi sangat mempengaruhi narasumber atau konsumen dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk sepatu *New Balance*. Pada saat narasumber atau konsumen menjadikan media *Facebook* dan *Twitter* adalah media yang *efektif* dan *efisien* dalam mencari informasi mengenai produk sepatu *New Balance*. Kedua media ini telah menjadi pilihan narasumber atau konsumen, karena mampu menyajikan sebuah pesan atau informasi yang diinginkan dan dibutuhkan oleh narasumber atau konsumen pada saat ingin melakukan pembelian produk sepatu *New Balance*, seperti pesan mengenai kualitas, keunggulan, kegunaan, *features*, bentuk, warna, promo produk dan spesifikasi nama dan gambar dari produk sepatu.

Pesan atau informasi yang telah diterima oleh narasumber atau konsumen melalui media *Facebook* dan *Twitter*, membuat sebagian narasumber tertarik untuk melakukan pembelian produk sepatu *New Balance* dan membuat mereka masuk pada jalur central yaitu mereka termotivasi untuk mengevaluasi atau menganalisis pesan yang telah diterimanya dengan mendatangi langsung tempat penjualan sepatu untuk menanyakan sebuah harga, melihat secara detail akan kualitas, keunggulan, warna, bentuk, dan *features* dari produk sepatu *New Balance*, dan mempertimbangkan produk *New Balance* yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan. Pada saat pertimbangan tersebut telah meyakinkan narasumber atau konsumen, maka

mereka secara langsung melakukan pembelian pada produk sepatu *New Balance*. Hal ini memperlihatkan bahwa narasumber atau konsumen sampai pada tahap pembelian produk sepatu *New Balance* dalam jangka waktu yang lama.

Pada penelitian ini juga memperlihatkan bahwa sumber informasi yang diterima melalui sebuah media katalog dan teman telah membuat narasumber atau konsumen tertarik untuk melakukan pembelian produk sepatu *New Balance*, karena pesan atau informasi yang disampaikan hanya berupa warna, bentuk, spesifikasi gambar dari setiap produknya, ukuran yang ditawarkan kepada konsumen, dan kelebihan yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*. Melalui pesan tersebut membawa narasumber atau konsumen masuk pada jalur central yang dimana narasumber secara langsung melakukan pembelian karena tertarik akan pesan warna dan bentuk yang ditampilkan pada media katalog dan pesan melalui teman yang membuat narasumber sangat yakin akan produk sepatu *New Balance*. Hal tersebut memperlihatkan narasumber tidak memproses pesan tersebut dan hanya dalam waktu yang singkat narasumber sampai pada tahap pembelian produk sepatu *New Balance*. Sejauh ini warna yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance* sangat efektif untuk membuat narasumber atau konsumen tertarik, sehingga melalui tampilan warna tersebut narasumber atau konsumen secara langsung memilih dan membeli produk sepatu *New Balance*.

Jalur central dan jalur pheriperal yang telah dilalui oleh narasumber telah berkaitan dengan lima tahap yang dilalui dalam proses pengambilan keputusan. Ketika narasumber berada pada jalur central, maka narasumber telah melalui tahap pencarian informasi yaitu melakukan pencarian informasi melalui media *Facebook*, *Twitter*, katalog, dan teman. Melalui pencarian informasi tersebut membuat narasumber semakin termotivasi untuk melalui tahap evaluasi informasi dengan mencari pesan atau informasi lebih banyak lagi mengenai produk sepatu *New*

Balance, sehingga sampai pada tahap pembelian produk. Sedangkan narasumber yang berada pada jalur peripheral tidak melalui tahap evaluasi informasi, tetapi secara langsung masuk pada tahap pembelian produk. Namun dalam penelitian ini proses pengambilan keputusan yang dilakukan, narasumber atau konsumen tidak secara utuh melalui lima tahap proses pengambilan keputusan.

Pada tahap pengenalan kebutuhan, narasumber atau konsumen menginginkan produk sepatu *New Balance* bukan karena sebuah kebutuhan yang dihadapi tetapi karena keinginan yang besar ingin mengikuti tren. Namun keinginan tersebut tidak serta merta membuat narasumber atau konsumen untuk mengambil keputusan melakukan pembelian produk, tetapi narasumber atau konsumen tetap melakukan pencarian informasi akan produk sepatu *New Balance* dan melakukan evaluasi informasi akan informasi yang telah diterima. Evaluasi tersebut dilakukan narasumber atau konsumen dengan mendatangi langsung tempat penjualan dan mencoba sampel dari produk sepatu *New Balance*. Melalui evaluasi yang dilakukan nantinya akan mempengaruhi narasumber atau konsumen dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian produk. Pada saat narasumber atau konsumen merasa informasi tersebut telah meyakinkan bahwa informasi tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, maka narasumber atau konsumen secara langsung melakukan pembelian produknya. Setelah melalui tahap pembelian produk, narasumber atau konsumen masuk pada tahap evaluasi produk. Melalui evaluasi tersebut narasumber atau konsumen telah merasakan kepuasan ketika menggunakan produk sepatu *New Balance*. Kepuasan tersebut muncul ketika produk sepatu *New Balance* telah memberikan kualitas yang dibutuhkan dan diinginkan oleh narasumber atau konsumen.

Kualitas yang telah dirasakan narasumber atau konsumen yaitu kualitas *performance*, *serviceability*, *durability*, *reability*, *features*, *conformance and specification*, dan *fit and fitness*,

sehingga dari kualitas tersebut menjadikan produk sepatu *New Balance* memiliki kualitas yang tidak kalah bersaing dengan produk sepatu lainnya, sehingga kepuasan yang dirasakan oleh narasumber membuat mereka tertarik untuk melakukan pembelian ulang dan menggunakan produknya secara terus-menerus. Hal ini memperlihatkan bahwa narasumber atau calon konsumen telah melalui bentuk proses pengambilan keputusan secara luas, karena narasumber telah melalui tahap proses pengambilan keputusan dari tahap pencarian informasi sampai pada tahap evaluasi produk.

Pada tahap pembelian ulang memperlihatkan narasumber atau konsumen berada pada bentuk proses pengambilan keputusan terbatas yang dimana narasumber secara langsung masuk pada tahap pencarian informasi dan melakukan pembelian pada produk sepatu *New Balance*. Hal ini terjadi karena narasumber atau konsumen telah memiliki pengalaman untuk merasakan kepuasan yang telah diberikan dari produk sepatu *New Balance*, sehingga kepuasan yang dirasakan oleh narasumber atau konsumen dapat mempengaruhi dalam melakukan pembelian ulang dan membuat narasumber atau konsumen loyal akan produknya.

B. Saran

Peneliti juga telah merangkum beberapa masukan pada penelitian ini, antara lain:

1. Pada hasil penelitian pada bab 3 yaitu media yang sering digunakan narasumber atau konsumen dalam mencari informasi mengenai produk sepatu *New Balance* adalah media *Facebook*, *Twitter*, katalog dan teman dekat yang lebih dulu menggunakan produk sepatu *New Balance*. Hal tersebut memperlihatkan bahwa pihak *New Balance* sangat kurang dalam melakukan pemasaran atau mempromosikan produknya, sehingga melalui media tersebut tidak semua khalayak dapat menerima pesan atau informasi mengenai produk

sepatu *New Balance*, karena hanya sebagian khalayak yang dapat mengakses media internet. Hal tersebut memperlihatkan pemasaran yang dilakukan perusahaan *New Balance* di Indonesia tidak begitu *efektif*. Rekomendasi peneliti yaitu sebaiknya perusahaan lebih gencar dan lebih banyak menggunakan media dalam memasarkan dan mempromosikan produknya seperti penggunaan media televisi, media cetak, dan media luar (*banner* dan *baliho*), sehingga pesan atau informasi yang disampaikan dari beberapa media tersebut dapat memudahkan konsumen dalam menjangkau akan pesan atau informasi yang disampaikan mengenai produk sepatu *New Balance*. Penggunaan melalui beberapa media tersebut nantinya akan memberikan dampak positif terhadap perusahaan, karena media tersebut dapat menjangkau konsumen lebih banyak lagi.

2. Hasil penelitian pada bab 3 mengenai kualitas produk yaitu dari segi *serviceability*. Narasumber atau konsumen hanya merasakan pelayanan yang baik pada saat menggunakan produk sepatu *New Balance* dan tidak merasakan pelayanan pada saat narasumber atau konsumen melakukan pembelian. Pelayanan yang baik diberikan kepada narasumber atau konsumen akan memberikan kepuasan kepada narasumber atau konsumen pada saat melakukan pembelian produk sepatu *New Balance*. Rekomendasi peneliti adalah sebaiknya perusahaan *New Balance* tidak hanya memberikan sebuah pelayanan hanya kepada produknya, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada narasumber atau konsumen atau konsumen pada saat melakukan pembelian baik secara langsung maupun melalui online, karena itu nantinya dapat memberikan dampak yang baik pada penjualan.
3. Hasil penelitian pada bab 3 mengenai kualitas produk yaitu dari segi *conformance to specification*. Peneliti menemukan keluhan dari narasumber atau konsumen yang

menjadikan itu sebuah kekurangan dari produk sepatu *New Balance*. Melalui kekurangan tersebut nantinya dapat mempengaruhi narasumber atau konsumen akan berpindah pada produk sepatu lainnya. Rekomendasi peneliti yaitu sebaiknya perusahaan *New Balance* memperbaiki kekurangan tersebut, sehingga narasumber atau konsumen dapat lebih merasakan kenyamanan pada saat menggunakan produk sepatunya dan membuat narasumber atau konsumen semakin yakin akan kualitas produk sepatu *New Balance* yang berujung pada pembelian ulang atau loyalitas.

4. Hasil penelitian pada bab 3 mengenai kemasan dari produk sepatu *New Balance*. Rekomendasi sebaiknya perusahaan *New Balance* membuat kemasannya lebih menarik, sehingga narasumber atau konsumen lebih tertarik untuk melihat secara detail akan visual dan informasi yang ditampilkan pada kemasannya. Kemasan juga menjadi sebuah tempat yang efektif untuk menyampaikan sebuah pesan atau informasi mengenai produk kepada konsumen atau calon konsumen. Semakin narasumber atau konsumen tertarik akan kemasan *New Balance*, maka akan mempengaruhi daya ingat akan produk dan pembelian pada produk sepatu *New Balance*
5. Melalui hasil penelitian yang ditemukan, peneliti mengharapkan untuk penelitian selanjutnya meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi narasumber atau konsumen dalam membeli produk sepatu *New Balance*, serta meneliti mengenai strategi pemasaran yang dilakukan perusahaan *New Balance* yang sejauh ini hanya menggunakan media internet.

Daftar Pustaka

- Aaker. David A. (1991). *Managing Brand Equity*. The press : New York
- Aaker. David A. (1997). *Manajemen Ekuitas Merek, Manfaat Nilai Suatu Merek*, Cetakan I. Mitra Utama : Jakarta.
- Amri.A.B. (2010). Piala Dunia Akan Melambungkan Permintaan Sepatu Olahraga. *KontanNews*. dapat diakses di: <http://industri.kontan.co.id/news/piala-dunia-akan-melambungkan-permintaan-sepatu-olahraga->
- Adhitya, D. P. (2013). Faktor-faktor yang Berperan Dalam Keputusan Pembelian Produk Sabun Mandi, *Skripsi tidak dipublikasikan*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dapat diakses di: <http://e-journal.uajy.ac.id/>
- Arum Setiowati.L. (2011). Daya Tarik Pada Desain Kemasan Mie Instan Mempengaruhi Keputusan Pembelian. *Skripsi tidak dipublikasikan*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dapat diakses di: <http://e-journal.uajy.ac.id/>
- Cangara, Hafied. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Dainton, Marianne and Zelle, Elaine D. (2011). *Applying Communication Theory for Professional Life; a Practical Introduction. 2nd Edition*. Thousand Oaks : SAGE Publications, Inc.
- Griffin, Em. (2003). *A First Look at Communication Theory 5th Edition*. US: Me Graw Hill Companies.
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Gaung Persada Press : Jakarta.

- James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Minard. (1994). *Consumer Behaviour 6th Edition*. Binarupa Aksara.
- Jefkins, Frank. (1997). *Periklanan*. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran*. Gramedia : Jakarta.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (1996). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Asli, jilid 1. PT. Ikrar Mandiriabadi : Jakarta.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi kedelapan, jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. (1985). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi ke-2, jilid 1. CV Intermedia : Jakarta.
- Kompas. (2010). Industri Sepatu Mulai Bangkit. *Kompas*. Dapat diakses di:
<http://edukasi.kompas.com/read/2010/01/28/08584478/contact.html>
- Kriyantono, Rachmat. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. PT. Intermedia: Jakarta.
- Klimchuk, Marianne R., & Sandra A. Krasovec. (2007). *Desain Kemasan : Perencanaan Merek Produk yang Berhasil Mulai dari Konsep sampai Penjualan*. Jakarta : Erlangga.
- Littlejohn, Stephen and Foss, Karen, A. (2008). *Theories of Human Communication. Ninth Edition*. Belmont, CA : Thomson Wadsworth
- Mowen, J.C. dan M. Minor. (2002). *Perilaku Konsumen, Edisi Kelima*. Jakarta : Erlangga.

- Moleong, Lexy J. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit Remadja Rosdakarya.
- Moser, Mike. (2008). *United We Brand; Menciptakan Merek Kohesif yang Dilihat, Didengar, dan Diingat*. Jakarta : Esensi Erlangga.
- Marianne and Zelle, Elaine D, Dainton. (2011). *Applying Communication Theory for Professional Life; a Practical Introduction*. 2nd Edition. Thousand Oaks : SAGE Publications, Inc.
- Nugroho, Setiadi J. (2003). *Perilaku Konsumen*. Kencana : Jakarta.
- Peter, J.P. dan J.C. Olson. (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Edisi Keempat*. Jakarta : Erlangga.
- Perloff, Richard M. (2010). *The Dynamics of Persuasion: Communication and Attitudes in the 21st Century*. New York : Routledge.
- Petty, R.E., John, C. (1986). The Elaboration Likelihood Model of Persuasion. *Advances in Experimental Social Psychology*. Volume 19. p. 123-162.
- Rustan, Surianto. (2009). *Mendesain Logo*. Jakarta : PT Gramedia Utama Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi pemasaran, Edisi 2, cetakan keenam*. Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Brand Management & Strategy*. Andi : Yogyakarta.
- Wells, Burnett, Moriarty. (1998). *Advertising : Principles and Practice*. New Jersey : Prentice Hall.

- Kopong, Yorgen F. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Membeli Produk Kamera Digital Single Lens Reflex, *Skripsi tidak dipublikasikan*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dapat diakses di: <http://e-journal.uajy.ac.id/>
- Edj. “Industri Sepatu Mulai Bangkit”. (<http://lipsus.kompas.com/gebrakan-jokowi-basuki/read/xml/2010/01/28/08584478/Industri.Sepatu.Mulai.Bangkit>, diakses pada tanggal 28 Januari 2010)
- Website Resmi *New Balance* “Produk Sepatu *New Balance*”. (<http://www.newbalance.com>)
- Facebook. “Akun Resmi Facebook *New Balance*”. (<https://www.Facebook.com/NewBalanceIndo?fref=ts>)
- Twitter. “Akun Resmi Twitter *New Balance*”. (<https://Twitter.com/NewBalanceIndo>)
- Produk sepatu *New Balance*, “Harga Terjangkau banyak Kelebihan”. (<http://www.pricearea.com/artikel/sepatu-new-balance-harga-terjangkau-banyak-kelebihan>, diakses pada tanggal 22 Oktober 2013)
- www. profil.merdeka.com. “Profil *New Balance*”. (<http://profil.merdeka.com/mancanegara/n/new-balance>)
- Kemendagri.”Profil Kota Yogyakarta”. (<http://www.kemendagri.go.id/pages/profil-daerah/provinsi/detail/34/di-yogyakarta>, diakses pada tahun 2011)
- Keistimewaan Produk Speatu *New Balance*. (<http://www.anemonestar.com-keistimewaan-sepatu-new-balance-nb.html>, diakses pada tanggal 1 Juni 2014)

Jenis Sepatu Olahraga. (http://duniaolahraga.com/jenis-jenis-sepatu-olahraga_228.htm, diakses pada tanggal 16 Juni 2011)

Definisi Mahasiswa Menurut Para Ahli. (<http://definisipengertian.com/2012/pengertian-definisi-mahasiswa-menurut-para-ahli>, diakses pada tanggal 13 Mei 2012)



LAMPIRAN 1

Matrix Penelitian

Model Komunikasi Cangara, 1998	Sumber	Darimanakah anda mengenal dan mengetahui produk sepatu <i>New Balance</i> ?
	Pesan	Seefektif apakah pesan atau informasi yang anda terima dari media yang telah anda gunakan?
	Media	Media apa yang anda sering gunakan dalam mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu <i>New Balance</i> ?
	Penerima	Sejauh apa anda memahami pesan atau informasi yang disampaikan melalui media tersebut?
	Efek	Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi disampaikan melalui teman anda yang lebih dulu menggunakan produknya?
	Umpan balik	Tindakan apa yang anda lakukan setelah menerima informasi mengenai produk sepatu <i>New Balance</i> ?
Daya tarik Visual Moser, 2008	Logo	Sejauh mana anda tertarik dengan bentuk, warna dan ukuran logo 'N' yang ditampilkan pada sepatu <i>New Balance</i> ?
	Kemasan	Bagaimana pendapat anda mengenai kemasan dari produk sepatu <i>New Balance</i> baik itu visual warna dan bentuk yang ditampilkan?
	Warna	<p>Bagaiamana tanggapan anda mengenai visual warna yang ditampilkan pada produk sepatu <i>New Balance</i>?</p> <p>Pada saat anda ingin membeli produk sepatu <i>New Balance</i> anda memilih atau menyukai warna apa dan apa makna dari</p>

		warna yang telah anda pilih?
Proses Pengambilan Keputusan Nugroho, 2003	Pengenalan Masalah	Pada saat memutuskan untuk membeli produk sepatu <i>New Balance</i> , apakah karena faktor kebutuhan anda?
	Pencarian Informasi	Bagaimana tindakan anda ketika anda telah memilih untuk membeli produk sepatu <i>New Balance</i> , apakah anda mencari pesan atau informasi dulu?
	Evaluasi Alternatif	Setelah anda mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu <i>New Balance</i> , bagaimana anda mengevaluasi pesan atau informasi tersebut?
	Keputusan Pembelian	Tindakan yang anda lakukan setelah menerima dan mengevaluasi pesan atau informasi yang telah anda terima?
	Evaluasi pascaakuisisi	Sejauh mana anda terpuaskan setelah anda membeli dan menggunakan produk sepatu <i>New Balance</i> ? Tipe sepatu <i>New Balance</i> apa yang sudah anda beli dan gunakan dan mengapa anda memilih tipe tersebut?
Bentuk proses pengambilan keputusan Tjiptono, 2002		Pada saat anda ingin melakukan pembelian ulang pada produk sepatu <i>New Balance</i> , apakah anda akan mencari informasi baru dan mengevaluasinya lagi atau anda langsung melakukan pembelian?

LAMPIRAN 2

Interview Guide

Responden 1

Nama Lengkap : Brian Christian
Nama panggilan : Brian
Mahasiswa : Atma Jaya Yogyakarta
Jurusan : Sosiologi
Angkatan : 2013
Pengguna : Telah menggunakan produk sepatu *New Balance* selama setahun lebih.

SESI WAWANCARA:

Darimanakah anda mengenal dan mengetahui produk sepatu *New Balance*?

Brian: “Dari teman-teman sama internet”

Media apa yang anda sering gunakan dalam mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*?

Brian: “Informasi yang saya dapatkan melalui internet dan selebihnya dari teman-teman”

Seefektif apakah pesan atau informasi yang anda terima dari media yang telah anda gunakan?

Brian: “Menurut saya itu *efektif sekali, karena update dari segi harga dan bentuk*. Pesannya penting, karena ekspektasi dari sepatu *New Balance* itu nyaman dan ringan untuk dipakai”.

Sejauh apa anda memahami pesan atau informasi yang disampaikan melalui media tersebut?

Brian: “*Saya sangat memahami pesan tersebut, dari segi desain keseluruhan produknya*. Saya juga termasuk orang yang benar-benar melihat sepatu dari segi desainnya”.

Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi disampaikan melalui teman anda yang lebih dulu menggunakan produknya?

Brian: “*Informasi itu memang penting, tapi saya tidak langsung melakukan pembelian*. Namun saya memastikan dulu produknya tersebut benar cocok dengan kebutuhan saya dengan cara mencoba sepatu teman yang menggunakan produk ini”

Bagaimana tanggapan anda mengenai huruf ‘N’ yang ditampilkan pada setiap produk sepatu *New Balance* dan ketertarikan anda akan bentuk, warna, dan ukuran dari huruf ‘N’ tersebut?

Brian: “Itu *cirri khas* sepatu sih. Jadi ‘N’ itu lambangnya sih dan *tertarik banget*, karena itu *ibarat ikon sepatu NB dan agak beda dengan sepatu lain*”.

Bagaimana pendapat anda mengenai kemasan dari produk sepatu *New Balance* baik itu visual warna dan bentuk yang ditampilkan?

Brian: “*Saya tertarik*, karena kemasannya *memiliki warna yang menarik dengan warna hitam merah*. Karena *visua warna dari kemasannya menarik dibandingkan dengan kemasan produk sepatu lainnya. Simpel, ada rasa kebanggaan ketika membawa kemasan sepatu dari New Balance. Saya tidak terlalu memperhatikan informasi yang ada di kemasannya*.

Bagaimana tanggapan anda mengenai visual warna yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Brian: “*Perpaduan warnanya. Ya... klu NB lebih terang dan lebih berani*, klu produk lain tidak berani untuk memainkan warna”.

Pada saat anda ingin membeli produk sepatu *New Balance* anda memilih atau menyukai warna apa dan apa makna dari warna yang telah anda pilih?

Brian: “*Saya menyukai warna hitam, karena kalau hitam natural. Warna hitam itu simple, warnanya tidak cepat kotor, dan maskulin*”

Sejauh mana anda merasakan kenyamanan dan kemudahan pada saat menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Brian: “*Keunggulannya ringan dan desainnya yang sporti, dan bisa digunakan dalam kondisi apapun*”

Sejauh mana anda terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*?

Brian: “*Saya merasa sangat terpuaskan, karena sepatunya enteng pada saat digunakan dan keinginan juga, krn saya menyukai desain yang simpel*”

Sudah berapa lama anda menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Brian: “*Saya sudah menggunakan setahun lebih dan saya merasa produknya tahan*”.

Sejauh mana anda telah merasakan keunggulan yang diberikan dari setiap atribut-atribut yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Brian: “*Terpuaskan dari sisi kenyamanan buat berjalan kaki dan fisik sepatunya memang buat kegiatan outdoor*”

Menurut anda bagaimana dengan atribut keseluruhan dari produk sepatu *New Balance*, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda?

Brian: “*Sudah sesuai, karena fitur yang ditampilkan benar-benar cocok warnanya dan bentuknya*”

Dari awal pembelian sampai sekarang anda menggunakan produk sepatu *New Balance* apakah anda pernah mendapatkan sebuah kerusakan atau kecacatan pada produk sepatu ini?

Brian: “Selama ini *produknya masih bagus ajah aku pakenya, belum ada yang rusak*”

Setelah anda merasakan seluruh kualitas dan keunggulan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan melakukan pembelian ulang pada produk ini?

Brian: “*Saya akan melakukan pembelian ulang, namun tunggu kalau ada diskon*”

Pada saat memutuskan untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah karena faktor kebutuhan anda?

Brian: “Pengen membeli karena *faktor teman yang telah menggunakan*”

Bagaimana tindakan anda ketika anda telah memilih untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah anda mencari pesan atau informasi dulu?

Brian: “*Iya mencari lewat internet*”

Setelah anda mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*, bagaimana anda mengevaluasi pesan atau informasi tersebut?

Brian: “Karena setelah saya menerima informasi itu, *saya mencoba dengan sampel sepatu. Ketika cocok saya langsung membeli*”

Tindakan yang anda lakukan setelah menerima dan mengevaluasi pesan atau informasi yang telah anda terima?

Brian: “*Saya langsung membeli, karena pada saat saya mencoba sepatunya itu terasa enak dan nyaman di kaki*”.

Sejauh mana anda terpuaskan setelah anda membeli dan menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Brian: “*Puas.. krn produk ini benar-benar cocok di kaki dan memberikan keunggulan yang memuaskan*”.

Tipe sepatu *New Balance* apa yang sudah anda beli dan gunakan dan mengapa anda memilih tipe tersebut?

Brian: “*Saya membeli ini apa... tipe 574, krn apa ya... bentuk sm modelnya saya suka*”

Pada saat anda ingin melakukan pembelian ulang pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan mencari informasi baru dan mengevaluasinya lagi atau anda langsung melakukan pembelian?

Brian: “*bakal nyari informasi lain tapi hanya sekedar bentuk dan warnanya ajah*”

Responden 2

Nama Lengkap : Heroinungus Aand Andrean

Nama panggilan : Aand

Mahasiswa : Atma Jaya Yogyakarta

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Angkatan : 2010

Pengguna : Telah menggunakan produk sepatu *New Balance* selama hampir 2 tahun

SESI WAWANCARA:

Darimanakah anda mengenal dan mengetahui produk sepatu *New Balance*?

Aand: Dari *internet dan teman-teman main*”

Media apa yang anda sering gunakan dalam mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*?

Aand: “Dari internet terus..., soalnya iklan TV dan korankan gak ada”

Seefektif apakah pesan atau informasi yang anda terima dari media yang telah anda gunakan?

Aand: “Cukup apa eee... mewakili gue ingin tahu *kelebihan dan kekurangan* dan semakin lebih tahu informasinya”

Sejauh apa anda memahami pesan atau informasi yang disampaikan melalui media tersebut?

Aand: “Cukup apa eee... mewakili gue *ingin tahu kelebihan dan kekurangan* dan semakin lebih tahu informasinya”

Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi disampaikan melalui teman anda yang lebih dulu menggunakan produknya?

Aand: “*Gak serta merta aku terima semuanya, aku pikirin lagi bener gak sih informasinya*”.

Bagaimana tanggapan anda mengenai huruf ‘N’ yang ditampilkan pada setiap produk sepatu *New Balance* dan ketertarikan anda akan bentuk, warna, dan ukuran dari huruf ‘N’ tersebut?

Aand: “*itu logo dari NB, hanya simpel ‘N’ dan dari warnanya gak mencolok dan tema warnanya jelas dan logonya itu udah kaya daya tarik tersendiri dan logonya cepat bumming dan mudah diingat*”

Bagaimana pendapat anda mengenai kemasan dari produk sepatu *New Balance* baik itu visual warna dan bentuk yang ditampilkan?

Aand: *“Woo... tertariklah, ya.. tadi warna dan bentuknya gak neko-neko, jadi liat kardusnya udah seneng, ya cukup ini sih, jadi informasinya jadi tahu produk made in apa, ada pabriknya dimana”*

Bagaimana tanggapan anda mengenai visual warna yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Aand: *“Dari campuran warnanya, klu adidas setipe kalau NB warnanya lebih elegan”.*

Pada saat anda ingin membeli produk sepatu *New Balance* anda memilih atau menyukai warna apa dan apa makna dari warna yang telah anda pilih?

Aand: *“NB aku lebih suka hijau campur orange, biru campur merah. Menurutku lebih bagus dan elegan”*

Sejauh mana anda merasakan kenyamanan dan kemudahan pada saat menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Aand: *“Ya tadi, kembali ke teknologi, lebay ya lebay sih jadi kalau pake sepatu ky gk pake sepatu, buat berdiri sihimbang”*

Sejauh mana anda terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*?

Aand: *“Kalau kenyamanan sih belum 100% msh 80 % ya karena manusia gk ada puasnya”*

Sudah berapa lama anda menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Aand: *“Hampir 2 tahun gunainnya”*

Sejauh mana anda telah merasakan keunggulan yang diberikan dari setiap atribut-atribut yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Aand: *“Sol sepatunya ada yang didesain berbentuk bergerigi, biar pada saat lari itu sepatunya gak licin”.*

Menurut anda bagaimana dengan atribut keseluruhan dari produk sepatu *New Balance*, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda?

Aand: *“Ya.. sudah sesuai, ya tadi walaupun sepatu lapangan, tahan banting tetap modis”*

Dari awal pembelian sampai sekarang anda menggunakan produk sepatu *New Balance* apakah anda pernah mendapatkan sebuah kerusakan atau kecacatan pada produk sepatu ini?

Aand: *Ya.. pas pembelian tidak menemukan cacat produk dan smpe sekarang”*

Setelah anda merasakan seluruh kualitas dan keunggulan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan melakukan pembelian ulang pada produk ini?

Aand: *"Ya.. mungkin klu ada rejeki"*

Pada saat memutuskan untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah karena faktor kebutuhan anda?

Aand: *"Ya... gk juga sih.. gk kepatok gue untuk membeli NB, tapi sejauh ini karena pengen ikut tren jadi pengen beli"*.

Bagaimana tindakan anda ketika anda telah memilih untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah anda mencari pesan atau informasi dulu?

Aand: *"Ketika gue menginginkan produk NB, gue langsung mencari informasinya"*

Setelah anda mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*, bagaimana anda mengevaluasi pesan atau informasi tersebut?

Aand: *"e... tanya-tanya dgn orang yg sudah menggunakan dgn barang dan tipe yg sama, ya masih kepatok waktu, karena sepatu ini juga mulai muncul 2010, dan mulai bumminb 2012"*

Tindakan yang anda lakukan setelah menerima dan mengevaluasi pesan atau informasi yang telah anda terima?

Aand: *"Gue langsung beli, secara sepatunya aku dah pake"*

Sejauh mana anda terpuaskan setelah anda membeli dan menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Aand: *"Masih belum terpuaskan ya... msh 80%"*

Tipe sepatu *New Balance* apa yang sudah anda beli dan gunakan dan mengapa anda memilih tipe tersebut?

Aand: *"Klu aku pakenya yang casual, soalnya lebih enak casual, ya ky tipe yg aku 574 classics"*

Pada saat anda ingin melakukan pembelian ulang pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan mencari infomrasi baru dan mengevaluasinya lagi atau anda langsung melakukan pembelian?

Aand: *"Gue bakal beli lagi, secara produknya udah sehati ma gue,hehehe. Kalau informasinya bakal nyari lagi, tp gk sampe berlarut-larut sm informasinya"*.

Responden 3

Nama Lengkap : Andi Reanz
Nama panggilan : Andi
Mahasiswa : UPN
Jurusan : Teknik Pertambangan
Angkatan : 2010
Pengguna : Telah menggunakan produk sepatu *New Balance* kurang lebih 1 tahun.

SESI WAWANCARA:

Darimanakah anda mengenal dan mengetahui produk sepatu *New Balance*?

Andi: “Pertama liat orang pake terus liat di internet”

Media apa yang anda sering gunakan dalam mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*?

Andi: “Google dan Twitter”

Seefektif apakah pesan atau informasi yang anda terima dari media yang telah anda gunakan?

Andi: “Cukup efektif, karena byk informasinya lengkap, maksudnya modelnya dan harganya”

Sejauh apa anda memahami pesan atau informasi yang disampaikan melalui media tersebut?

Andi: “gak jauh” bgt, Cuma tau ajah produk itu lagi trend dan gak tahu bgt mengenai sejarahnya”

Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi disampaikan melalui teman anda yang lebih dulu menggunakan produknya?

Andi: “Cukup tertarik sih, karena gak tahu tiba-tiba naksir ajah sama produknya, jadi langsung nanya”

Bagaimana tanggapan anda mengenai huruf ‘N’ yang ditampilkan pada setiap produk sepatu *New Balance* dan ketertarikan anda akan bentuk, warna, dan ukuran dari huruf ‘N’ tersebut?

Andi: “Ya... itu logo dari NB dong, dan warna hurufnya itu mencolok dan hurufnya sangat jelas tertempel di sepatunya, sehingga keliatan menarik”.

Bagaimana pendapat anda mengenai kemasan dari produk sepatu *New Balance* baik itu visual warna dan bentuk yang ditampilkan?

Andi: *“Kemasannya keren juga, dari degradasi warnanya pilihannya bagus dan tertarik untuk dilihat, juga warnanya dan model logo di dos yang membuat tertarik. Tp klu informasi yg ada di dosnya cuek ajah gk peduli”*

Bagaimana tanggapan anda mengenai visual warna yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Andi: *“Warnanya cukup beragam dan kombinasi warnanya yang bisa membedakan”*

Pada saat anda ingin membeli produk sepatu *New Balance* anda memilih atau menyukai warna apa dan apa makna dari warna yang telah anda pilih?

Andi: *“Klu aku lebih warna hitam atau gelap, klu gk coklat tapi waktu itu coklatnya kosong, hahaha... tapi lebih suka gelap sih. Pake warna hitam itu lebih cowok, klu pake warna yg mencolok nanti kesannya mencolok atau alay, hahah”*

Sejauh mana anda merasakan kenyamanan dan kemudahan pada saat menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Andi: *“Apa namanya... nyaman di kaki, empuk, ukurannya agak ngepress di kaki tapi gak terlalu ketat”*

Sejauh mana anda terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*?

Andi: *“Cukup memenuhi, misalnya klu lagi nongkrong sama teman sepatu yg saya gunakan jadi bahan perbincangan, karena lagi ngetren”*

Sudah berapa lama anda menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Andi: *“kurang lebih 1 tahun”.*

Sejauh mana anda telah merasakan keunggulan yang diberikan dari setiap atribut-atribut yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Andi: *“Sepatu NB itu ada yang didesain berbentuk jarring-jaring yang gunanya memberikan sirkulasi yang baik pada sepatu, sehingga membuat kaki saya selalu terasa dingin pada saat menggunakan”.*

Menurut anda bagaimana dengan atribut keseluruhan dari produk sepatu *New Balance*, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda?

Andi: *“Fiturnya bagus kok, busa bagian dalamnya itu terasa empuk kalau dipake jalan”*

Dari awal pembelian sampai sekarang anda menggunakan produk sepatu *New Balance* apakah anda pernah mendapatkan sebuah kerusakan atau kecacatan pada produk sepatu ini?

Andi: *“Sampai saat ini aku blm mendapatkan kecacatan”*

Setelah anda merasakan seluruh kualitas dan keunggulan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan melakukan pembelian ulang pada produk ini?

Andi: “Gak aku *cuman beli NB untuk mengikuti tren ajah*”

Pada saat memutuskan untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah karena faktor kebutuhan anda?

Andi: “*Sebelum mencari informasi gk memikirkan NB nah terus semenjak tahu ada kepikiran untuk membeli*”

Bagaimana tindakan anda ketika anda telah memilih untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah anda mencari pesan atau informasi dulu?

Andi: “*Iya langsung mencari informasinya melalui teman dan kedua melalui internet*”

Setelah anda mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*, bagaimana anda mengevaluasi pesan atau informasi tersebut?

Andi: “*Supaya aku puas pada saat melakukan pengambilan keputusan untuk membeli, misalnya harga, soalnya mahasiswa jadi lebih menentukan harga dulu apakah sanggup atau tidak*”

Tindakan yang anda lakukan setelah menerima dan mengevaluasi pesan atau informasi yang telah anda terima?

Andi: “*Saya langsung membeli produknya, karena harganya sudah cocok,haha*”

Sejauh mana anda terpuaskan setelah anda membeli dan menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Andi: “*Enak kok, keseluruhan baik kok dari keseluruhan, udah enak dipakai*”

Tipe sepatu *New Balance* apa yang sudah anda beli dan gunakan dan mengapa anda memilih tipe tersebut?

Andi: “*Tipenya emm.. 574. Iya tipe 574, sepatunya keren klu diliat, trus warna sm bentuknya itu bagus*”

Pada saat anda ingin melakukan pembelian ulang pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan mencari informasi baru dan mengevaluasinya lagi atau anda langsung melakukan pembelian?

Andi: *Pada saat beli ulang sepertinya nyari informasinya dikit ajah, gak terlalu byk, soalnya udah tau New Balance*”

Responden 4

Nama Lengkap : Andrain Razali

Nama panggilan : Cencen

Mahasiswa : UPN

Jurusan : Teknik Industri

Angkatan : 2013

Pengguna : Telah menggunakan produk sepatu *New Balance* selama 2 tahun

SESI WAWANCARA:

Darimanakah anda mengenal dan mengetahui produk sepatu *New Balance*?

Cencen: “*liat orang pake terus liat di internet*”

Media apa yang anda sering gunakan dalam mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*?

Cencen: “*Internet itu ky online shop, Facebook, Twitter*”

Seefektif apakah pesan atau informasi yang anda terima dari media yang telah anda gunakan?

Cencen: “*Efektif, kita tahu semua model*” NB itu, *kualitas, keunggulan, harga* yang pasti. Setiap model beda” harganya. Pesannya penting, karena supaya kalau itu benar” bagus meyakinkan untuk membeli”.

Sejauh apa anda memahami pesan atau informasi yang disampaikan melalui media tersebut?

Cencen: “*Sampe apa... mengetahui yg mana NB asli dan mana yg palsu, soalnya NB susah bedain bentuknya NB yg asli dan palsu*”.

Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi disampaikan melalui teman anda yang lebih dulu menggunakan produknya?

Cencen: “*Tanggapanku sih beda-beda sih yg aku dapat, ky dari teman kita tahu NB yg tren saat ini di Jogja seperti apa, klu dari internet dari situs resminya kita tahu dari segi kualitas, terus NB itu apanya itu loh... harganya dan kegunaannya buat apa*”

Bagaimana tanggapan anda mengenai huruf ‘N’ yang ditampilkan pada setiap produk sepatu *New Balance* dan ketertarikan anda akan bentuk, warna, dan ukuran dari huruf ‘N’ tersebut?

Cencen: “*Itu merupakan simbol dari NB dan hurufnya itu menarik, karena kelihatan bgt itu NB, bentuknya itu simpel, dan kelihatan kita gunain NB*”

Bagaimana pendapat anda mengenai kemasan dari produk sepatu *New Balance* baik itu visual warna dan bentuk yang ditampilkan?

Cecen: “*Simpel tapi gk tertarik dgn kemasannya, aku lbh tertarik isinya, karena aku lebih penting produknya bukan kemasan*”

Bagaimana tanggapan anda mengenai visual warna yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Cecen: “*Kalau warnanya tidak terlalu beda dengan sepatu lain, tapi warnanya beragam sesuai dgn selera*”

Pada saat anda ingin membeli produk sepatu *New Balance* anda memilih atau menyukai warna apa dan apa makna dari warna yang telah anda pilih?

Cecen: “*Menyukai warna hitam, hijau dan coklat Hijau army terlihat sproti dan gagah ketika menggunakan*”

Sejauh mana anda merasakan kenyamanan dan kemudahan pada saat menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Cecen: “*Nyaman dan kenyamanannya itu enak dipakai, lebih casual dan bisa multi fungsi*”

Sejauh mana anda terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*?

Cecen: “*Sangat puas, karena semua yang aku inginkan ada pada NB. Sudah memenuhi ya.. dari fiturnya dan keunggulan*”

Sudah berapa lama anda menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Cecen: “*saya sudah menggunakan selama 2 tahun*”

Sejauh mana anda telah merasakan keunggulan yang diberikan dari setiap atribut-atribut yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Cecen: “*Sepatu NB itu memberikan kegunaan kpd konsumen dan memberikan sirkulasi yg baik pd sepatu*”.

Menurut anda bagaimana dengan atribut keseluruhan dari produk sepatu *New Balance*, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda?

Cecen: “*Sudah sih, sesuai dgn selera sama kualitas yang diinginkan*”

Dari awal pembelian sampai sekarang anda menggunakan produk sepatu *New Balance* apakah anda pernah mendapatkan sebuah kerusakan atau kecacatan pada produk sepatu ini?

Cecen: “*Sudah 2 tahun saya menggunakan dan gak ada keluhan sama sekali menggunakan NB*”.

Setelah anda merasakan seluruh kualitas dan keunggulan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan melakukan pembelian ulang pada produk ini?

Cencen: *"Iya karena sudah pas dan cocok"*

Pada saat memutuskan untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah karena faktor kebutuhan anda?

Cencen: *"Awalnya langsung memikirkan untuk membeli NB dan memilih lagi NB yang seperti apa yg akan aku beli dan yg pasti juga melihat apakah pas dgn uang"*

Bagaimana tindakan anda ketika anda telah memilih untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah anda mencari pesan atau informasi dulu?

Cencen: *"Iya langsung cari, butuh bgt dgn informasi, soalnya klu gak ada informasi aku gk tahu apa kelebihan dan kekurangannya"*

Setelah anda mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*, bagaimana anda mengevaluasi pesan atau informasi tersebut?

Cencen: *"Aku evaluasi dengan melihat wujudnya terlebih dahulu di toko, klu sudah pas dgn yg aku inginkan aku langsung membelinya"*

Tindakan yang anda lakukan setelah menerima dan mengevaluasi pesan atau informasi yang telah anda terima?

Cencen: *"Aku langsung beli, soalnya bentuk sama modelnya sesuai sm aku"*

Sejauh mana anda terpuaskan setelah anda membeli dan menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Cencen: *"Ya puas sih... krn sudah sesuai dengan kualitas yang saya inginkan"*

Tipe sepatu *New Balance* apa yang sudah anda beli dan gunakan dan mengapa anda memilih tipe tersebut?

Cencen: *"Tetap tipe 574, udah sesuai ajah dgn sepatu ini"*

Pada saat anda ingin melakukan pembelian ulang pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan mencari informasi baru dan mengevaluasinya lagi atau anda langsung melakukan pembelian?

Cencen: *"Saya akan membeli lagi kalau ada uang, karena produk ini sudah cocok dengan sy. Eee... ya.. klu aku sih, tetap cari informasi, karena informasi yang skrng berbeda dgn informasi yg akan datang mengenai produk NB"*

Responden 5

Nama Lengkap : Rian Rentanubun

Nama panggilan : Rian

Mahasiswa : Universitas Gadjah mada

Jurusan : Hukum

Angkatan : 2010

Pengguna : Telah menggunakan produk sepatu *New Balance* 1 tahun lebih

SESI WAWANCARA:

Darimanakah anda mengenal dan mengetahui produk sepatu *New Balance*?

Rian: “*Dari edikku, dia yang ksh tau pertama*”

Media apa yang anda sering gunakan dalam mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*?

Rian: “*Aku litanya dari internet di Facebook, tapi gk terlalu liat, yang pertama itu dari katalog*”

Seefektif apakah pesan atau informasi yang anda terima dari media yang telah anda gunakan?

Rian: “*Ya... itu menurutku gk efektif, aku tau beli dari orang langsung, jarang cari di internet, kalau dari informasinya gk efektif, aku lebih tertarik dgn orang lain yg ngomong langsung dan dari katalog itu*”.

Sejauh apa anda memahami pesan atau informasi yang disampaikan melalui media tersebut?

Rian: “*Aku gak terlalu tahu mengenai NB, tapi pas liat baru tau*”.

Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi disampaikan melalui teman anda yang lebih dulu menggunakan produknya?

Rian: “*Aku langsung percaya omongan adekku, klu produknya bagus dan aku tertarik*”

Bagaimana tanggapan anda mengenai huruf ‘N’ yang ditampilkan pada setiap produk sepatu *New Balance* dan ketertarikan anda akan bentuk, warna, dan ukuran dari huruf ‘N’ tersebut?

Rian: “*Sebuah identitas atau mascot,hehe. Ya menarik, karena warna mencolok di logo ‘N’ jadi orang tertarik*”

Bagaimana pendapat anda mengenai kemasan dari produk sepatu *New Balance* baik itu visual warna dan bentuk yang ditampilkan?

Rian: *“Klu menurutku menarik , gk seperti kardus”* lain, *gambar logo ‘N’ yg dikardusnya yg membuat menarik dr packagingnya. Ya... kebetulan aku suka warna putih, warna kemasannya putih dan smpe sekarng kardusnya aku simpen, dan kardusnya terlihat bersih”*

Bagaimana tanggapan anda mengenai visual warna yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Rian: *“Menurut saya warna dari NB itu bervariasi ya... jadi kita bisa memilih warna sesuai kesukaan. Klu NB warnanya lebih berani klu NB warnanya itu berani untuk memadukan dgn 2 warna yg gak biasa, 2 warna yg mencolok. Jadi dari segi warna yang membedakan dengan produk lain”*

Pada saat anda ingin membeli produk sepatu *New Balance* anda memilih atau menyukai warna apa dan apa makna dari warna yang telah anda pilih?

Rian: *“Menyukai warna biru dan merah, krn itu warna kesukaan saya dan warna disepatunya kelihatan hidup. Warnanya cocok dengan style, krn saya suka dgn warna itu, tapi lain kali saya mau beli warna yang berbeda lg. hehehe”*

Sejauh mana anda merasakan kenyamanan dan kemudahan pada saat menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Rian: *“Sepatunya itu ringan, kalau dipakai gak panas kakinya, nyaman dipakai untuk jalan dan kuat”.*

Sejauh mana anda terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*?

Rian: *“Aku merasa puas dari segi kenyamanan, sepatunya enteng, enak dipakai, selain itu fashionnya terpenuhi”.*

Sudah berapa lama anda menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Rian: *“Produknya ini tahan yah.. saya sudah setahun lebih menggunakan”.*

Sejauh mana anda telah merasakan keunggulan yang diberikan dari setiap atribut-atribut yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Rian: *“kualitasnya bagus, nyaman, multifungsi dan lebih tahan lama dan bisa untuk lari”*

Menurut anda bagaimana dengan atribut keseluruhan dari produk sepatu *New Balance*, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda?

Rian: *“Fiturnya bagus kok, busa bagian dalamnya itu terasa empuk kalau dipake jalan”*

Dari awal pembelian sampai sekarang anda menggunakan produk sepatu *New Balance* apakah anda pernah mendapatkan sebuah kerusakan atau kecacatan pada produk sepatu ini?

Rian: *“Kualitasnya baik kok, gk cacat”*

Setelah anda merasakan seluruh kualitas dan keunggulan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan melakukan pembelian ulang pada produk ini?

Rian: “Kemungkinan akan membeli ulang setelah mengetahui lebih byk akan informasinya, *sepertinya aku membeli ulang dgn warna yg berbeda*”

Pada saat memutuskan untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah karena faktor kebutuhan anda?

Rian: “Iya karena liat *banyak orang yg pake*”

Bagaimana tindakan anda ketika anda telah memilih untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah anda mencari pesan atau informasi dulu?

Rian: “Ketika saya di tawarkan katalog itu, *saya hanya dengar informasinya dr adekku dan saya liat di katalognya saya tertarik*”

Setelah anda mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*, bagaimana anda mengevaluasi pesan atau informasi tersebut?

Rian: “Pertama bertanya kembali bagus po, terus aku liat ukurannya, ukurannya ada yg besar gk, terus aku liat warnanya yg dibutuhkan beragam, jadi aku memilih yg mana, krn NB ini jg byk digunakan. Jadi informasi dari adekku aku langsung tertariki”

Tindakan yang anda lakukan setelah menerima dan mengevaluasi pesan atau informasi yang telah anda terima?

Rian: “Ya... td saya langsung beli setelah tanya-tanya lagi itu”

Sejauh mana anda terpuaskan setelah anda membeli dan menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Rian: “Puas, masih tetap pake, masih tetap enak”.

Tipe sepatu *New Balance* apa yang sudah anda beli dan gunakan dan mengapa anda memilih tipe tersebut?

Rian: “Ee... klu tipe yang saya pake itu *tipe 574 classics*. Aku memilih sepatu ini krn warnanya sudah cocok dgn postur tubuhku dan aku suka casual”

Pada saat anda ingin melakukan pembelian ulang pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan mencari infomrasi baru dan mengevaluasinya lagi atau anda langsung melakukan pembelian?

Rian: “Ada kemungkinan iya, soalnya karena ada rasa kepuasan sama kenyamanan dan rasa lebih percaya diri saat memakai produk NB ini dan *mungkin akan mencari informasi lain*. Ya... untuk lebih meyakinkan lagi”.

Responden 6

Nama Lengkap : Wahyu Hardianto
Nama panggilan : Wahyu
Mahasiswa : Universitas Gadjah mada
Jurusan : Teknik Informatika
Angkatan : 2010
Pengguna : Telah menggunakan produk sepatu *New Balance* selama 8 bualan

SESI WAWANCARA:

Darimanakah anda mengenal dan mengetahui produk sepatu *New Balance*?

Wahyu: “Pertama kali di kasih tau *teman terus liat di internet*”

Media apa yang anda sering gunakan dalam mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*?

Wahyu: “Melalui *media internet seperti Twitter dan Facebook*”

Seefektif apakah pesan atau informasi yang anda terima dari media yang telah anda gunakan?

Wahyu: “*Efektif soalnya dia langsung menunjukkan barangnya, dan harganya juga. Pesannya penting, karena membuat aku update pada tren baru*”.

Sejauh apa anda memahami pesan atau informasi yang disampaikan melalui media tersebut?

Wahyu: “*Paham ajah dengan mereknya yang baru dan sepatu baru*”.

Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi disampaikan melalui teman anda yang lebih dulu menggunakan produknya?

Wahyu: “*Aku masih agak rancuh soalnya sepatunya masih agak baru dan gak percaya sepatunya sudah mulai buming*”

Bagaimana tanggapan anda mengenai huruf ‘N’ yang ditampilkan pada setiap produk sepatu *New Balance* dan ketertarikan anda akan bentuk, warna, dan ukuran dari huruf ‘N’ tersebut?

Wahyu: “*Ya... itu lambang logo NB, eee... ini juga identitas NB dan sangat menarik, karena simpel. Awalnya saya tertarik karena huruf ‘N’ nya itu. Logonya simpel, dan logo yang ditampilkan pada sepatu sudah sesuai dengan bentuk sepatu*”

Bagaimana pendapat anda mengenai kemasan dari produk sepatu *New Balance* baik itu visual warna dan bentuk yang ditampilkan?

Wahyu: “Ya... *biasa ajah sih*”

Bagaimana tanggapan anda mengenai visual warna yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Wahyu: “NB itu warnanya *cukup mencolok* dan *banyak variannya* sehingga kesannya berbeda tiap sepatu dan mudah untuk bedakan dgn produk lain”

Pada saat anda ingin membeli produk sepatu *New Balance* anda memilih atau menyukai warna apa dan apa makna dari warna yang telah anda pilih?

Wahyu: “Pertama *biru*, tapi krn pasaran jadi *coklat* sepatu yg saya gunakan. Jarang yg byk pake + *aku juga suka warna polos gak dicampur*” krn warna coklat juga warna gelap dan jantan pada saat dipake”

Sejauh mana anda merasakan kenyamanan dan kemudahan pada saat menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Wahyu: “*Lebih terlihat fashionable dan prastise*”

Sejauh mana anda terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*?

Wahyu: “*Cukup puas*. Ya sudah memenuhi, karena aku belum punya sepatu itu, soalnya aku punya sepatu converse”

Sudah berapa lama anda menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Wahyu: “Sudah selama 8 bualan”

Sejauh mana anda telah merasakan keunggulan yang diberikan dari setiap atribut-atribut yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Wahyu: “*kualitasnya baik, sepatunya terasa enak di kaki*”

Menurut anda bagaimana dengan atribut keseluruhan dari produk sepatu *New Balance*, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda?

Wahyu: “*Sudah sesuai*, fitur sepatu yang memiliki *solnya enak yang bodynya enak dikaki*”

Dari awal pembelian sampai sekarang anda menggunakan produk sepatu *New Balance* apakah anda pernah mendapatkan sebuah kerusakan atau kecacatan pada produk sepatu ini?

Wahyu: “Klu dari sepatunya, e.. kynya belum ada sih, *keluhannya ajah klu udah kena air itu bagian luarnya susah kering*”

Setelah anda merasakan seluruh kualitas dan keunggulan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan melakukan pembelian ulang pada produk ini?

Wahyu: “*Gak akan, karena pada dasarnya aku hanya pengen update dan gak pengen koleksi*”

Pada saat memutuskan untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah karena faktor kebutuhan anda?

Wahyu: “*Gak, sebenarnya saya lebih pengen update saja, dan saya gak mau pindah ke merek sepatu yang sudah saya gunakan sebelumnya yaitu converse*”

Bagaimana tindakan anda ketika anda telah memilih untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah anda mencari pesan atau informasi dulu?

Wahyu: “*Saya langsung mencari pesannya lewat Facebook dan Twitter, ya biar aku tau dulu produknya ky gmana*”

Setelah anda mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*, bagaimana anda mengevaluasi pesan atau informasi tersebut?

Wahyu: “*Aku perhatiin dulu produknya, detail warnanya, sehingga saya tertarik*”

Tindakan yang anda lakukan setelah menerima dan mengevaluasi pesan atau informasi yang telah anda terima?

Wahyu: “*Karena saya belum punya sepatu itu dan belum punya merek itu jadi saya membeli produknya*”

Sejauh mana anda terpuaskan setelah anda membeli dan menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Wahyu: “*Cukup puas*” *krn produknya tahan lama*”

Tipe sepatu *New Balance* apa yang sudah anda beli dan gunakan dan mengapa anda memilih tipe tersebut?

Wahyu: “*Yang saya gunakan sekarang tipe 574 classics. Sudah sesuai dengan fitur sepatunya yang memiliki sol yang kuat, yang bodynya enak dikaki*”

Pada saat anda ingin melakukan pembelian ulang pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan mencari informasi baru dan mengevaluasinya lagi atau anda langsung melakukan pembelian?

Wahyu: “*Mungkin nyari lagi deh... karena pengen tau ajah informasi yang barunya ky gmana*”

Responden 7

Nama Lengkap : Randy Nikson

Nama panggilan : Randy

Mahasiswa : Universitas Sanata Dharma

Jurusan : Psikologi

Angkatan : 2010

Pengguna : Telah menggunakan produk sepatu *New Balance* selama hampir setahun

SESI WAWANCARA:

Darimanakah anda mengenal dan mengetahui produk sepatu *New Balance*?

Randy: “Media Internet Facebook dan Twitter”

Media apa yang anda sering gunakan dalam mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*?

Randy: “Media Twitter sama Facebook, tapi paling sering Twitter”

Seefektif apakah pesan atau informasi yang anda terima dari media yang telah anda gunakan?

Randy: “Sangat efektif, karena itu sdh menampilkan harga, model sepatu, sm perbandingan dengan kualitas dan aspal/palsu. Pesan tersebut penting karena itu menjadi salah satu apa... kriteria saya untuk memilih NB”.

Sejauh apa anda memahami pesan atau informasi yang disampaikan melalui media tersebut?

Randy: “Sangat memahami setelah saya melihat media sosial, saya semakin memahami klu NB itu bagus”.

Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi disampaikan melalui teman anda yang lebih dulu menggunakan produknya?

Randy: “Tanggapannya pesannya positif, klu untuk NB positif”.

Bagaimana tanggapan anda mengenai huruf ‘N’ yang ditampilkan pada setiap produk sepatu *New Balance* dan ketertarikan anda akan bentuk, warna, dan ukuran dari huruf ‘N’ tersebut?

Randy: “logo dari NB, gk terlalu tertarik, biasa ajah sih sebenarnya, lebih tertarik melihat sepatu dibandingkan logonya, semenarik apapun logonya kalau sepatunya tdk menarik, tidak akan saya beli”.

Bagaimana pendapat anda mengenai kemasan dari produk sepatu *New Balance* baik itu visual warna dan bentuk yang ditampilkan?

Randy: “Kemasannya bagus, kemasannya itu kalau tidak salah disesuaikan dengan produknya, dan saya tertarik krn model. Walaupun rata” bungkus itu sama, tapi kalau NB kemasannya lbh halus jika dibandingkan dgn speecs, NB jauh lebih bagus, sama penataannya jg bagus sehingga lebih menarik. Klu informasi dikardusnya tidak begitu penting”

Bagaimana tanggapan anda mengenai visual warna yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Randy: “Warna klu kombinasi dari NB, klu dibandingkan dgn Nike lebih sooft, lebih terlihat cerah NB”

Pada saat anda ingin membeli produk sepatu *New Balance* anda memilih atau menyukai warna apa dan apa makna dari warna yang telah anda pilih?

Randy: “Warna biru dgn kombinasi kuning, tapi intinya biru sih. Saya pilih warna biru sesuai dgn warna tim idola yaitu inter, karena sudah punya ketergantungan dengan inter cirri khas biru”

Sejauh mana anda merasakan kenyamanan dan kemudahan pada saat menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Randy: “Merasa nyaman, karena telapak sepatunya tinggi, sehingga empuk di kaki, sehingga enak dipakai jalan”.

Sejauh mana anda terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*?

Randy: “Tidak juga sih krn keinginan saya msh ada yg lebih tinggi, membeli Adidas. NB sesuai dgn badget jadi saya beli”

Sudah berapa lama anda menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Randy: “Cukup tahan, karena saya sudah memakainya hampir setahunan klu gk salah”.

Sejauh mana anda telah merasakan keunggulan yang diberikan dari setiap atribut-atribut yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Randy: “ketahanan sdh cukup bagus, krn kebanyakan sepatu itu kita pake lari, tp klu NB itu kuat mau dipake apapun itu kuat”

Menurut anda bagaimana dengan atribut keseluruhan dari produk sepatu *New Balance*, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda?

Randy: “Sudah sesuai, karena fitur sepatunya yang memiliki sol yang kuat, dan bodynya enak dikaki”.

Dari awal pembelian sampai sekarang anda menggunakan produk sepatu *New Balance* apakah anda pernah mendapatkan sebuah kerusakan atau kecacatan pada produk sepatu ini?

Randy: “Selama ini *produknya masih bagus ajah aku pakenya, belum ada yang rusak*”

Setelah anda merasakan seluruh kualitas dan keunggulan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan melakukan pembelian ulang pada produk ini?

Randy: “Tidak juga, *karena lebih mencari yang lebih dari NB (Nike dan Adidas)*”

Pada saat memutuskan untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah karena faktor kebutuhan anda?

Randy: “Tidak juga, *awalnya msh ada pertimbangan-pertimbangan lain misalnya model sama harga dengan sepatu lain*”.

Bagaimana tindakan anda ketika anda telah memilih untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah anda mencari pesan atau informasi dulu?

Randy: “*Langsung mencari, krn kita harus mengetahui spesifikasi dari sepatu itu*”.

Setelah anda mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*, bagaimana anda mengevaluasi pesan atau informasi tersebut?

Randy: “Evaluasi dari ini itu apa... kalau *saya untuk mengevaluasi tinggal membandingkan ajah dgn satu produsen dgn produsen lain*”.

Tindakan yang anda lakukan setelah menerima dan mengevaluasi pesan atau informasi yang telah anda terima?

Randy: “*Iya,, langsung beli, ee... sebenarnya aku pengen ngikut tren ajah*”

Sejauh mana anda terpuaskan setelah anda membeli dan menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Randy: “*Puas, karena NB sudah bisa melengkapi penampilanku dalam menyesuaikan antara pakaian dan sepatu. Secara keseluruhan sngt puas dgn apa yg sdh diperoleh dari NB*”.

Tipe sepatu *New Balance* apa yang sudah anda beli dan gunakan dan mengapa anda memilih tipe tersebut?

Randy: “*Kalau dari tipe sepatu yang saya gunakan yaitu tipe 574 classics, tipe ini sudah sesuai dengan kriteria yang saya inginkan*”

Pada saat anda ingin melakukan pembelian ulang pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan mencari informasi baru dan mengevaluasinya lagi atau anda langsung melakukan pembelian?

Randy: “*Kynya suatu saat akan beli lagi.. ya.. klu ada rejeki. Soalnya sepatunya itu bedalah sama sepatu yang lain, pokonya enak sepatunya.hehehe.. tetap cari informasinya*”.

Responden 8

Nama Lengkap : Rio Ferland Junior
Nama panggilan : Rio
Mahasiswa : Universitas Sanata Dharma
Jurusan : Psikologi
Angkatan : 2010
Pengguna : Telah membeli dan menggunakan produk sepatu *New Balance* 2 tahun lebih

SESI WAWANCARA:

Darimanakah anda mengenal dan mengetahui produk sepatu *New Balance*?

Rio: "Pertama dikasih tau *omku dan dia punya sepatunya*"

Media apa yang anda sering gunakan dalam mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*?

Rio: "Aku tahunya dari *kakakku dan omku*, aku heran ini sepatu apa *New Era*"

Seefektif apakah pesan atau informasi yang anda terima dari media yang telah anda gunakan?

Rio: "*Cukup efektif, karena di kasih tahu sepatunya itu model running, trus katanya byk model lain*".

Sejauh apa anda memahami pesan atau informasi yang disampaikan melalui media tersebut?

Rio: "Masih awam, karena belum melihat *informasi mengenai New Balance*. Aku peranh buka tapi gak terlalu *interest*".

Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi disampaikan melalui teman anda yang lebih dulu menggunakan produknya?

Rio: "*Informasi di forum kaskus itu tidak detail hanya lebih ke otentitas barangnya, hanya lebih spesifikasi namanya bukan historynya*"

Bagaimana tanggapan anda mengenai huruf 'N' yang ditampilkan pada setiap produk sepatu *New Balance* dan ketertarikan anda akan bentuk, warna, dan ukuran dari huruf 'N' tersebut?

Rio: "Logonya NB, kalau dari logonya gak tertarik, tapi aku hanya tertarik dari bentuk sepatunya dan warnanya, penempatannya tepat, karena logo N yang disepatunya membuat selalu mengingat mereknya"

Bagaimana pendapat anda mengenai kemasan dari produk sepatu *New Balance* baik itu visual warna dan bentuk yang ditampilkan?

Rio: “*Gak tertarik. Biasa aja, tapi cukup baik, karena dapat merepresentasikan produknya*”.

Bagaimana tanggapan anda mengenai visual warna yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Rio: “NB itu bentuknya sport tapi lebih ke running, dan sepatunya *lebih cowok banget*”

Pada saat anda ingin membeli produk sepatu *New Balance* anda memilih atau menyukai warna apa dan apa makna dari warna yang telah anda pilih?

Rio: “Menyukai warna merah dan hitam, kesannya cowok banget”

Sejauh mana anda merasakan kenyamanan dan kemudahan pada saat menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Rio: “Sol sepatunya enak buat walking dan bodynya buat kaki merasa terlindungi”

Sejauh mana anda terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*?

Rio: “Sangat puas, karena sepatunya empuk dan nyaman untuk kegiatan outdoor. Konteks kenyamanan sudah memenuhi dan fashionable juga sudah terpenuhi”

Sudah berapa lama anda menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Rio: “Saya rasa tahan, karena sepatu yang pertama itu bertahan 2 tahun, dan kedua ini baru 3 bulan”.

Sejauh mana anda telah merasakan keunggulan yang diberikan dari setiap atribut-atribut yang ditampilkan pada produk sepatu *New Balance*?

Rio: “ketahanan NB cukup kuat”

Menurut anda bagaimana dengan atribut keseluruhan dari produk sepatu *New Balance*, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anda?

Rio: “Fiturnya sudah sesuai banget dengan kebutuhan sehari-hari. Tidak perlu ada yang dikoreksi, karena sudah sesuai banget dengan kebutuhan di outdoor”.

Dari awal pembelian sampai sekarang anda menggunakan produk sepatu *New Balance* apakah anda pernah mendapatkan sebuah kerusakan atau kecacatan pada produk sepatu ini?

Rio: “Sejauh ini gue aman-aman ajah pakenya”.

Setelah anda merasakan seluruh kualitas dan keunggulan yang diberikan pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan melakukan pembelian ulang pada produk ini?

Rio: “*Mungkin saja akan melakukan pembelian ulang, jika modelnya ada yang sesuai dengan keinginan*”

Pada saat memutuskan untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah karena faktor kebutuhan anda?

Rio: “Gak, karena aku juga *belum tahu tentang sepatu New Balance*”

Bagaimana tindakan anda ketika anda telah memilih untuk membeli produk sepatu *New Balance*, apakah anda mencari pesan atau informasi dulu?

Rio: “Ketika ingin beli, *saya cari dulu informasinya*”

Setelah anda mencari pesan atau informasi mengenai produk sepatu *New Balance*, bagaimana anda mengevaluasi pesan atau informasi tersebut?

Rio: “*Saya cari informasi lagi biar apa.. saya bisa tahu lebih byk tentang NB*”

Tindakan yang anda lakukan setelah menerima dan mengevaluasi pesan atau informasi yang telah anda terima?

Rio: “*Saya melihat dulu mereknya fenomenal jadi saya membeli sepatu seperti New Balance*”

Sejauh mana anda terpuaskan setelah anda membeli dan menggunakan produk sepatu *New Balance*?

Rio: “*Ya saya cukup puas, krn saya sudah menggunakan produknya*”

Tipe sepatu *New Balance* apa yang sudah anda beli dan gunakan dan mengapa anda memilih tipe tersebut?

Rio: “Tipe sepatu yang saya gunakan emm... *tipe 574 classics*. Aku gunain ini karena sepatunya *enteng dan ringan, terus solnya gak licin*”

Pada saat anda ingin melakukan pembelian ulang pada produk sepatu *New Balance*, apakah anda akan mencari informasi baru dan mengevaluasinya lagi atau anda langsung melakukan pembelian?

Rio: “Kalau beli lagi ya mungkin.. *mungkin nyari lagi pesannya itu ya. Tapi gak bakal nyari banyak lagi, kan udah pake jadi udah tau sepatunya seperti apa*”